



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH CUSTOMER ENGAGEMENT MELALUI MEDIA SOSIAL TERHADAP LOYALITAS MEREK DENGAN KEPERCAYAAN MEREK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA AKUN FACEBOOK SAMSUNG MOBILE INDONESIA)

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh customer engagement melalui media sosial terhadap loyalitas merek dengan kepercayaan merek sebagai variabel mediasi. Studi empiris dilakukan pada media sosial facebook menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian, yang mana sampel pada penelitian ini yaitu sebesar 100 orang yang merupakan pengguna facebook yang tergabung dalam fanpage Samsung Mobile Indonesia. Purposive Sampling digunakan sebagai teknik pengambilan sampel. Teknik ini digunakan dengan menjadikan seluruh populasi sebagai sampel untuk penelitian. Metode SEM berbasis varian (partial least square path modeling (PLS-PM)) digunakan sebagai metode analisis dengan menggunakan software SmartPLS 2.0 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa customer engagement berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek, customer engagement berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan merek, kepercayaan merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek dan selain itu diperoleh hasil bahwa kepercayaan merek memediasi secara parsial pengaruh customer engagement terhadap loyalitas merek.

Kata Kunci : Customer Engagement, Loyalitas Merek dan Kepercayaan Merek